

市町村職員向け通信研修モデル事業について

TAC株式会社

- 1 TAC株式会社概要
- I 今後の検討の進め方 4
 - 2 今後の検討委員会でご議論いただきたい事項について
- II 研修の基本方針 6
 - 3 国年事務経験年数の状況
 - 4 国民年金事務担当者の共通研修の利用意向
 - 5 研修の基本的な方針について
 - 【参考】市町村職員が希望する研修テーマについて
- III 研修の実施方式について 11
 - 6 市町村職員が希望する研修の実施形態について
 - 7 市町村における国民年金事務従事職員の構成と研修受講環境について
 - 8 通信研修教材の仕様（Web・DVD比較）
 - 9 オフライン通信研修のイメージ（教材発送から学習アンケート集計まで）
- IV 学習コンテンツ（動画）の収録方法 16
 - 10 オンライン通信コンテンツ（映像）の仕様の比較

1 TAC株式会社概要

- TACは、「プロフェッションの養成」を基本理念として資格取得支援教育及び実務教育を核とした人材育成事業を展開しております。
- 法人研修事業においては、財務・IT・ヒューマンスキルといった実務研修から、各種資格試験対策研修までを手掛けています。600名を超える各分野のスペシャリストを擁し、全国で400社を超えるお客様に研修サービスを提供しています。豊富な経験や幅広い分野に対応できる能力を活かし、さまざまな研修の実施を通して、人材の成長に貢献するべく年間約20万人の会員の皆様とともに取り組んでおります。

商号	TAC株式会社
上場市場	2004年より東京証券取引所第一部に上場
設立	1980年12月
代表者	代表取締役 斎藤 博明
本店所在地	東京都千代田区三崎町三丁目2番18号
資本金	9億4,020万円
売上高	205億2,688万円（2014年3月期連結）
従業員数	連結734名 単体680名
取得認証	学習サービス：ISO29990 ／プライバシーマーク：登録番号 第0910011（04）号
コーポレート・ガバナンスの取り組み	「TAC行動憲章」コンプライアンス体制を敷設

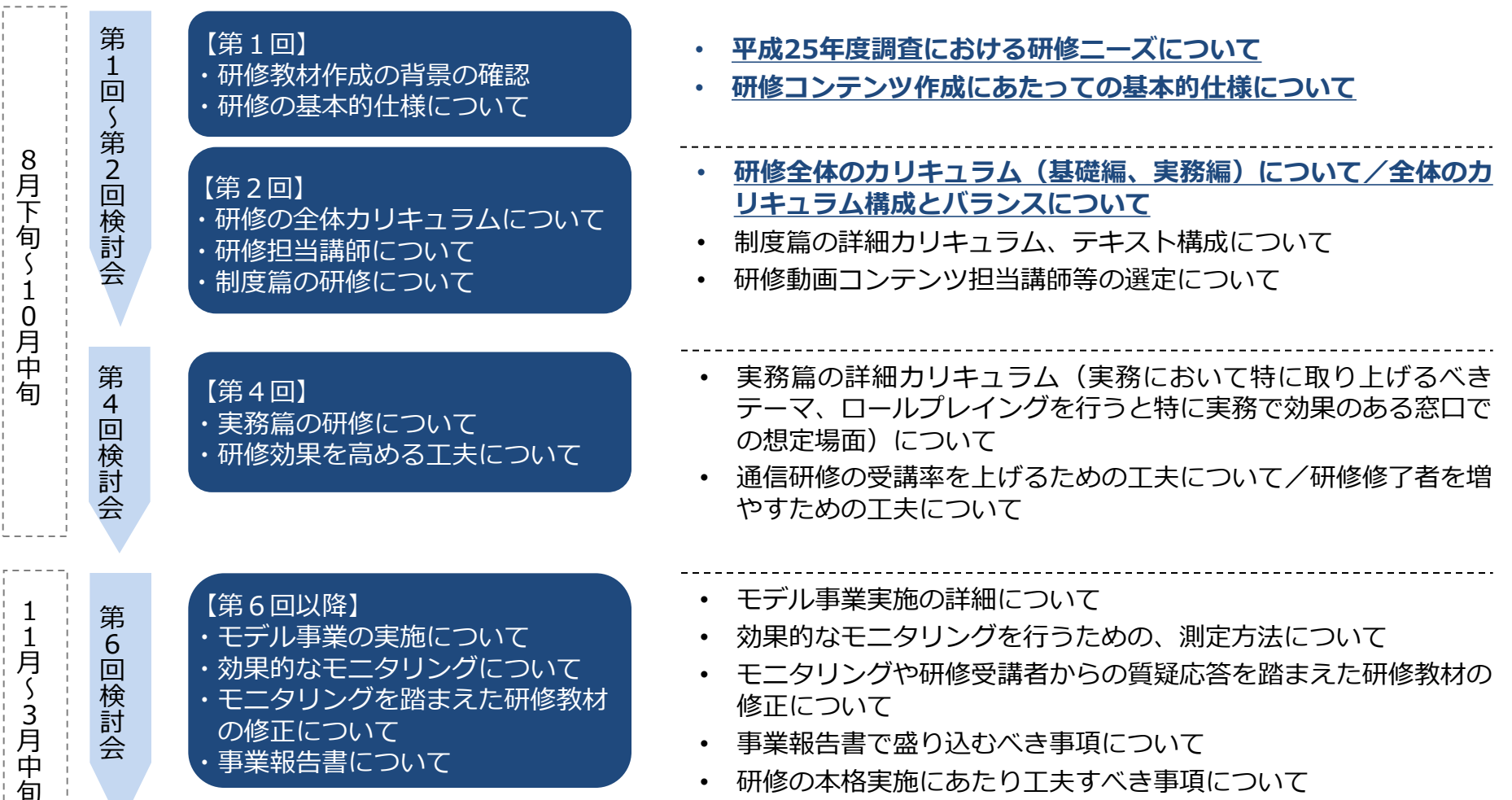
個人教育事業	「資格の学校TAC」及び「Wセミナー」のブランドで、公認会計士・税理士をはじめとして不動産鑑定士・中小企業診断士・社会保険労務士・公務員（国家総合職・国家一般職・地方上級・警察官・消防官、理系技術職等）・司法試験・司法書士などの資格試験に対する受験指導を行い、高い合格実績をあげています。 ・学習サービスの品質規格ISO299990の取得
法人教育事業	企業・大学・専門学校・会計事務所等に対して社員研修プログラムの実施、企業の自己啓発援助制度に対するサービス提供、教材・会計ソフトの提供を通じてのコンサルティング事業、提携校への教材提供等を実施しています。 ・研修サービスの提供に関して“ISO29990:2010”の認証を取得
出版事業	「TAC出版」及び「Wセミナー」の名称で、個人教育事業および法人研修事業で展開している資格講座・実務研修の内容を啓蒙書・入門書・受験用書籍・実務書などをラインナップし、出版物をとおしてその指導ノウハウを広く普及することを目的としています。「TAC出版」は当社単体、「Wセミナー」は100%子会社の(株)早稲田経営出版で展開しています。
人材事業	100%子会社である(株)TACプロフェッションバンクにより、人材派遣・紹介及び求人広告事業を行っています。当社の個人教育事業および法人研修事業で資格を取得したり実務研修を受けた方が登録者となり、顧客企業と登録者の双方に高い満足を提供しています。

I 今後の検討の進め方

2 今後の検討委員会でご議論いただきたい事項について

- 本事業における「通信研修作成業務」では、以下の検討項目を踏まえて作業を進めます。
- 通信研修モデルの最終成果物の品質向上のためには、業務支援ツール素案の使用状況やこれらの疑問点に関して多くの方の知見から多角的に研修教材を検討することが必要。また、研修教材のモニタリングを限られた試行期間において行い、効果的な意見を引き出すための工夫が重要と考えております。

検討会での検討項目

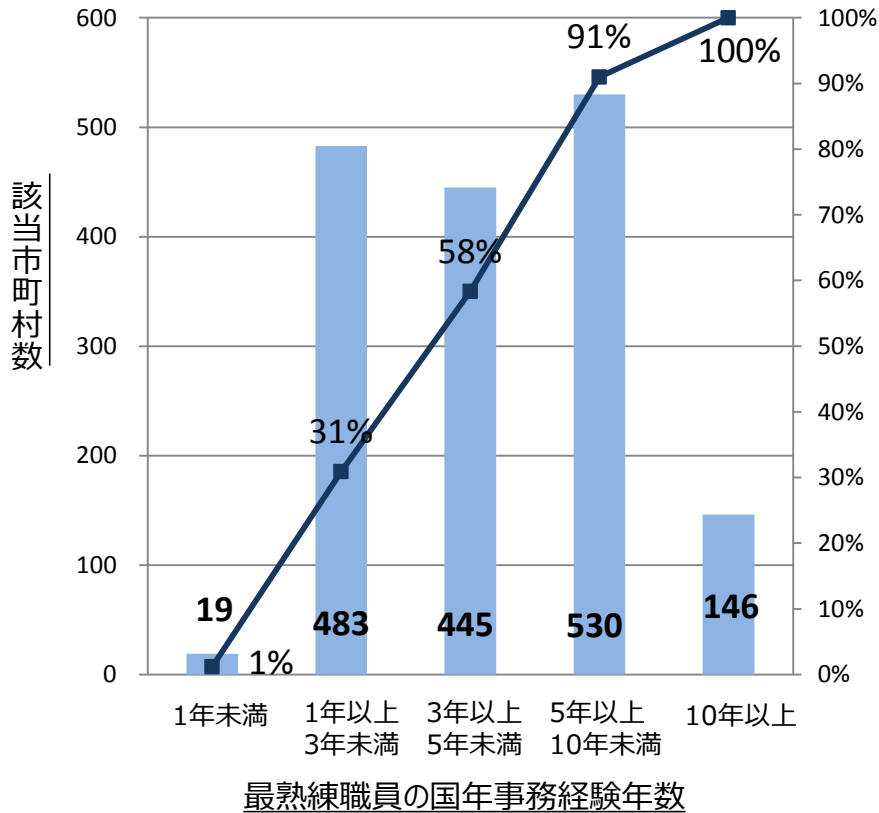


II 研修の基本方針

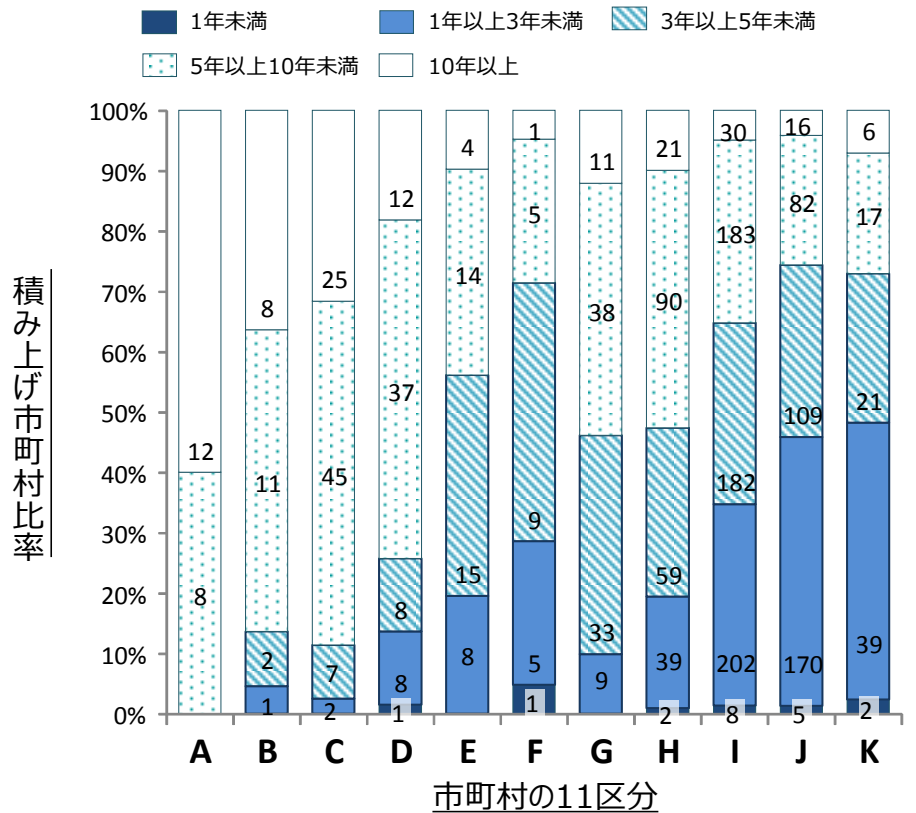
3 国年事務経験年数の状況

- 各市町村で国年事務に従事する職員の国年事務経験年数を分析したところ、**全市町村の31%が事務経験年数3年未満の職員のみ**で業務を実施しており、**特に19市町村では事務経験年数1年未満の職員のみ**で業務を実施している。
- また、最も国年事務の経験年数が豊富な職員の経験年数を11区分別に比較すると、**事務経験年数3年未満の職員のみ**で業務を実施している割合は、**市町村の規模が小さいほど、経験の浅い職員だけで業務を実施している。**

最熟練職員*1の国年事務経験年数別市町村数 (n=1623)



11区分別・最熟練職員*1の国年事務経験年数別市町村数 (比率) (n=1623)



*1：各市町村の窓口対応を主としている正規職員（上級職員・一般職員）のうち、最も国年事務の経験年数が豊富な職員を指す

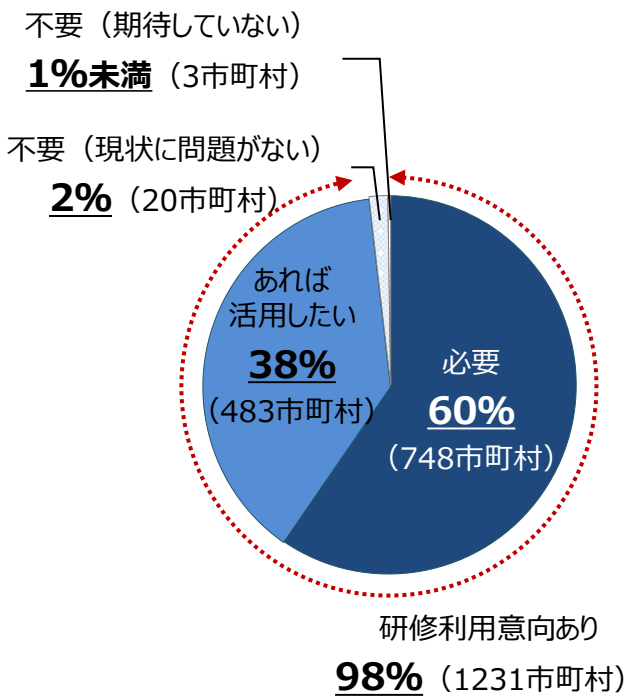
※ 本分析では、現場レベルで実際に業務を実施している正規職員の経験年数を分析するため、管理職を除いて上級職員及び一般職員を対象に分析を行った。ただし、特に小規模な市町村によっては上級及び一般職員が不在で管理職しかいない場合があり、このような市町村に限って管理職の職員が現場レベルの業務を主たる実施者として実施しているものととらえ、管理職の職員の経験年数をカウントしている。

4 国民年金事務担当者の共通研修の利用意向

- 平成25年度において厚生労働省がアンケート調査を行ったところ、**98%の市町村が研修実施を要望している**。
- アンケートの結果及びヒアリングの結果からも、特に研修対象としては、**初任者や従事歴3年未満の職員を中心に基本的な研修が効果的である**と答える市町村が多かった。

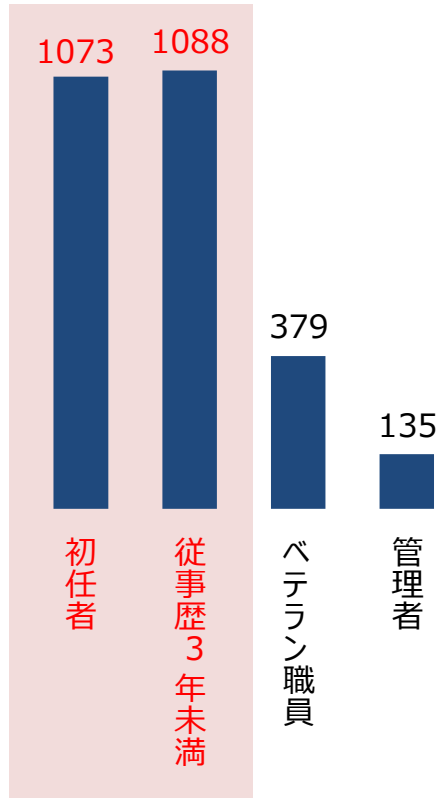
国・機構主催の研修への期待

Q:国・機構による国民年金等事務のやり方に関する研修開催が必要ですか？
(n=1254)



研修を必要とする対象

Q:どなたを対象とした開催が効果的ですか？
(n=1247)



研修に関するヒアリング結果

Q:業務生産性向上に鑑みて、情報連携、ヘルプデスク、研修、マニュアル作成等、国・年金機構による支援が必要となる施策や取組について、ご意見をお伺いしたい

- 「年金機構と市で定期的に研修をもち、マニュアルに従ってより実務的な研修を行ってほしい」
- 「年金事務所との間で定期的な研修を行ってきたが、非熟練の職員を対象とするような基本的な研修や制度的な研修は国で行うべきである」
- 「制度は画一的なので、事務担当者は共通の知識・事務処理能力が必要であり、市町村・担当者によって差が生まれないよう、研修は必要」
- 「法改正等年金業務が複雑なため、通知文書だけでなく実施研修が必要」

⇒ヒアリングにおいて研修を減らすべきという意見はなく、**初任者や従事歴3年未満を対象とした基本的な研修や、業務に関する具体的な研修を行うべき**という意見が出されている

引用：平成25年度国民年金等事務取扱交付金実態調査に基づき厚生労働省が作成した資料

5 研修の基本的な方針について

- 厚生労働省の平成25年度調査を踏まえると、通信研修は特に初任者や従業歴3年未満の職員を中心に基本的な研修を行うことが最も効果的であるという観点から、主にこれらの職員を対象に国民年金制度やその関連法令に関する基本的な知識を身につけることのできる研修を作成することとするが、業務支援ツール及び情報発信モデル事業で作成するパンフレット等を踏まえる必要がある。

通信研修の狙い

【通信研修作成の背景】

- ・通信研修モデル事業では、初任者や従業歴3年未満の職員を中心に事務知識の向上にむけて通信研修プログラムを作成し、モデル事業として試行。
- ・通信研修のカリキュラムとして
 - ①年金制度の基礎的知識（基礎編）
 - ②市町村国民年金事務の実務知識（実務編）に関するものを作成する必要があると理解。

【実務知識習得を通じて市町村職員に期待される事項】

- ✓ 業務支援ツール解説集に記載されている事務手順・品質に沿った実務を実施できること。
- ✓ 業務支援ツール、動画、パンフレット、ポスターなどの効果的な活用方法について理解すること。
- ✓ 上記知識を通じて、年金相談などをスムーズに実施できるようにし、被保険者・受給者等の利便性向上となること。

⇒これらを踏まえると、本通信研修業務を構築する際には、業務支援ツール、パンフレット等を踏まえることが必要となる。

通信研修カリキュラムの基本方針

基礎編

基本的な制度趣旨や法令を理解することによって、年金機構へ問い合わせた場合にも、年金機構からの説明を深く理解することができ、お客様対応に活かせる。

実務編

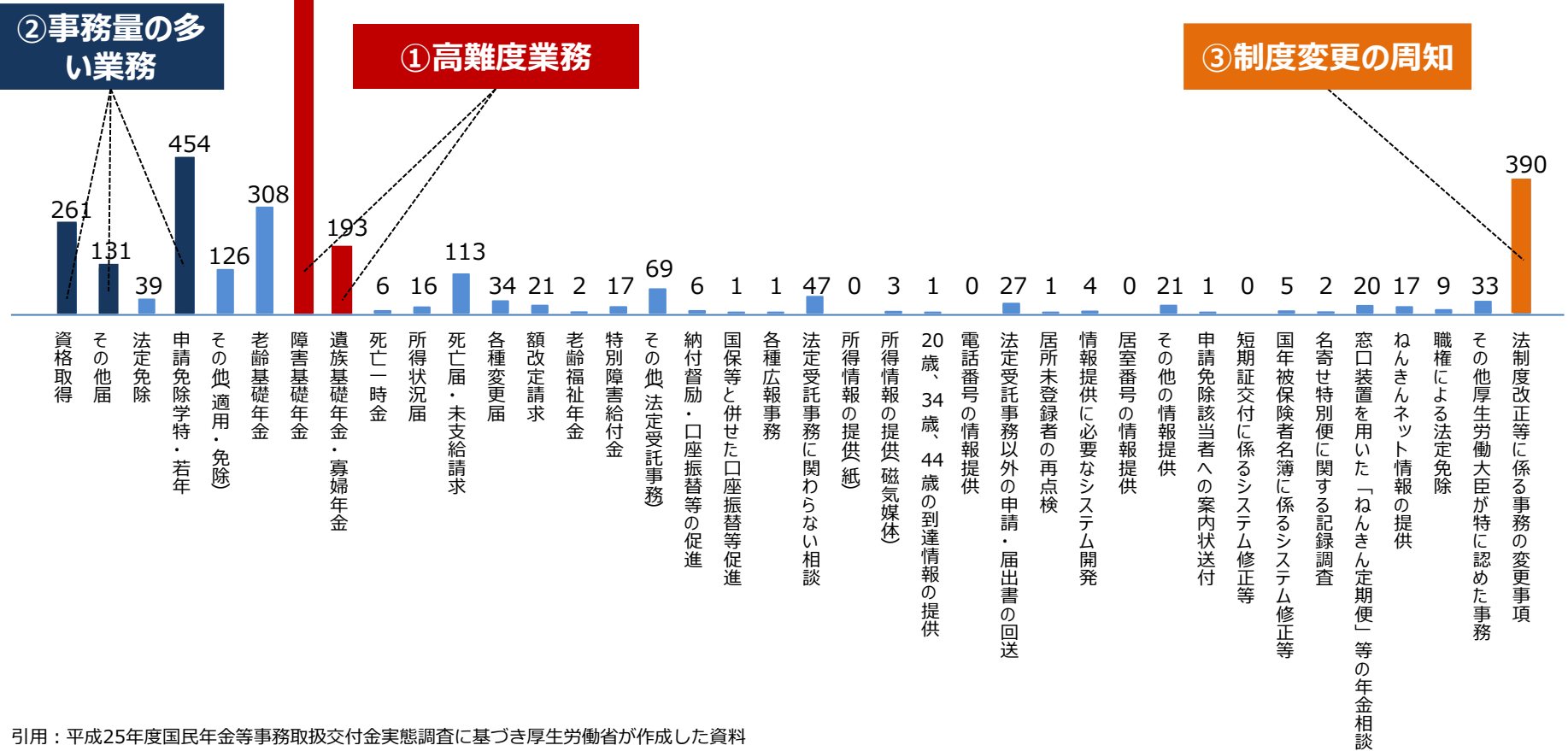
基礎編で学ぶ制度趣旨と実務との関連性を深く理解することによって自信を持って対応することができる。実務研修を通じて、どの市町村でも一定水準以上の窓口サービスを提供できるようになる。着任して間もない職員でも一定水準以上の窓口対応が行える。

【参考】市町村職員が希望する研修テーマについて

- 市町村の希望する研修の内容は、①高難度業務に関する研修、②事務量の多い業務に関する研修、③制度変更の周知の3つであると考えられる。

市町村の希望する研修の内容 (n=1182)

Q: どれかの業務（事項1～37、法制度改正等にかかる事務の変更事項）に特化した研修を行う場合、とくにどの内容の研修が必要とお考えになりますか？（各市町村3つまで選択）



引用：平成25年度国民年金等事務取扱交付金実態調査に基づき厚生労働省が作成した資料

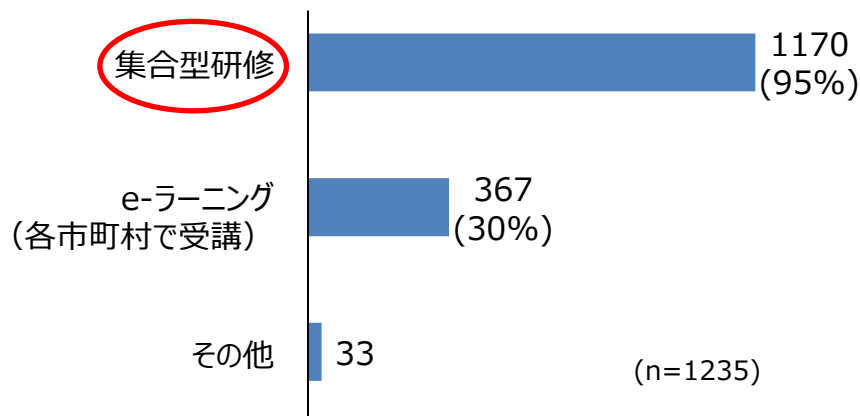
Ⅲ 研修の実施方式について

6 市町村職員が希望する研修の実施形態について

- 厚生労働省の平成25年度調査によると、**市町村の約9割は集合型研修を望んでいる**。
- 研修の進め方としては、講義の希望が圧倒的に多いものの、ディスカッション形式、演習形式の希望も各約1/3の市町村から出されている。「その他」には、現場での具体的な対応の仕方などについて質疑応答を行ったり、他の市町村との意見交換をしながら知見を深めていきたいという趣旨の意見も多い。

希望する研修の形式

Q: 研修の形式として、座学による集合型研修や多数人が受講できるWebのオンライン研修（eラーニング）が考えられますが、どのような形式の研修をご希望になりますか？

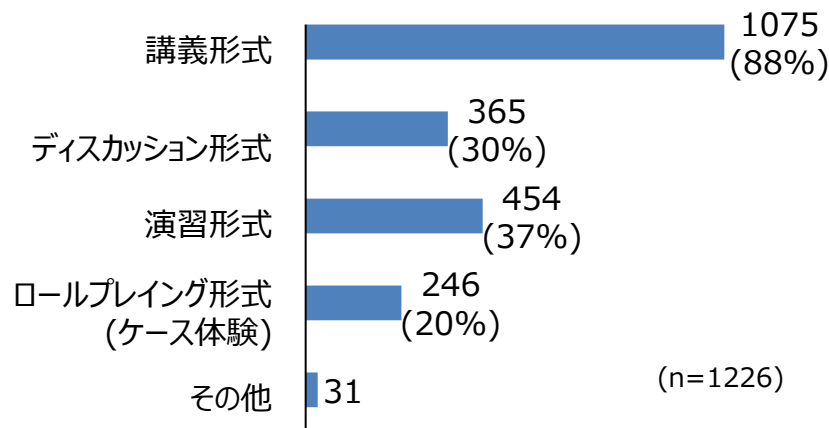


その他の意見

- 年金事務所単位や県単位での集合研修(管轄区内や年金事務所の職員と合同研修)【14件】
- 各市町村に教官が出張しての研修【8件】
- DVD、テキスト等の資料の配布【6件】
- 市町村単位での個別研修【2件】

集合型研修の進め方

Q: 集合型研修の形式として、とくにどの形式が有効だとお考えになりますか？

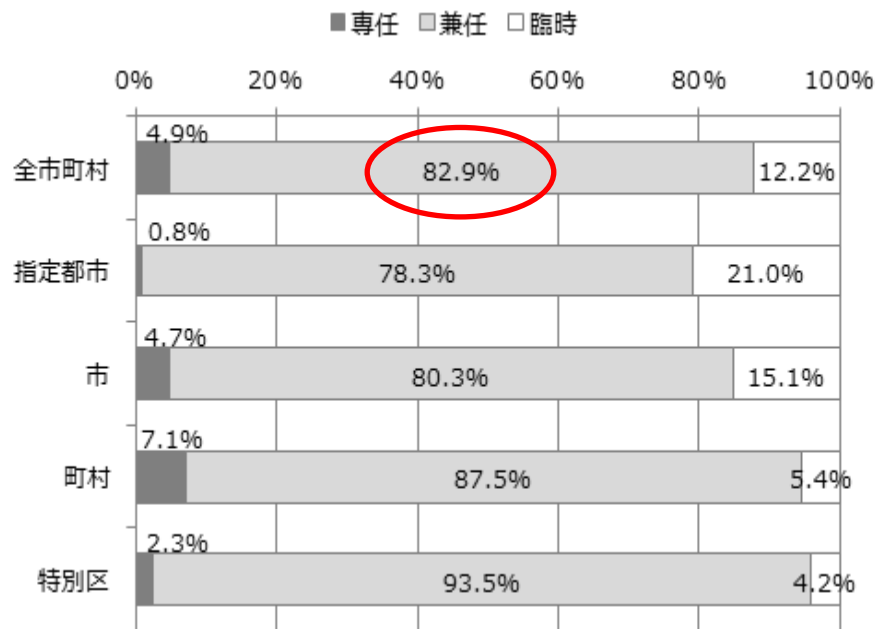
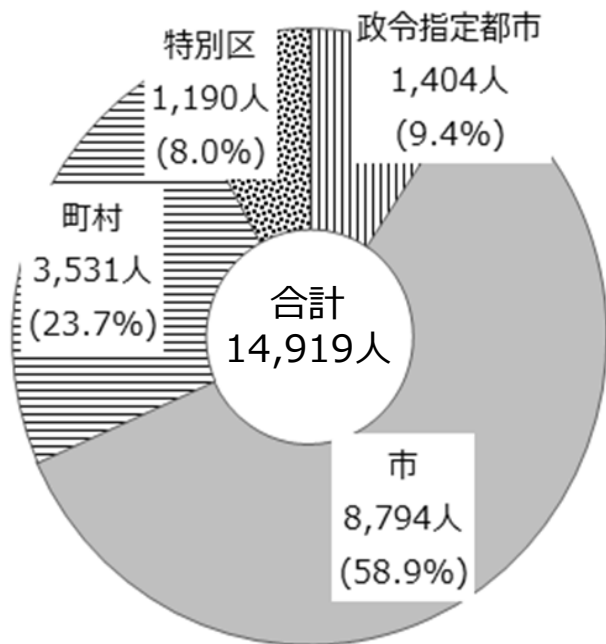


その他の意見

- 他の市町村や年金事務所との意見交換【7件】
- 質疑応答【6件】
- 具体的なケースの研究・実演【6件】

7 市町村における国民年金事務従事職員の構成と研修受講環境について

- 平成25年3月31日における国民年金事務に従事する職員割合をみると、政令指定都市が9.4%、**市が58.9%、町村が23.7%**、特別区が8%と集合研修を行った場合に、**遠方から参加いただく対象者が相当数いることが見込まれる。**
- また、国民年金等を実施する職員の**82.9%が兼任職員**であることから、集合型研修を開催した場合、**小規模な市や町村においては窓口となる者が不在となり、住民サービスへ支障が出ることを踏まえると、小規模な市や町村など最も研修を必要とする者にとって研修への参加が困難になる**のではないかと想定される。



職制コード別 職員構成比 (全市町村)									
部(局)長	課長	課長補佐	係長	主任	一般職	臨時職	休職者	停職者	その他
0.9%	10.9%	9.4%	17.3%	22.1%	22.7%	15.7%	0.5%	0.0%	0.5%
各年齢区間に属する職員の比率 (全市町村)									
20歳未満	20~28歳	28~36歳	36~44歳	44~52歳	52~60歳	60歳以上			
0.2%	8.6%	12.0%	22.1%	19.6%	32.1%	5.4%			

8 通信研修教材の仕様（Web・DVD比較）

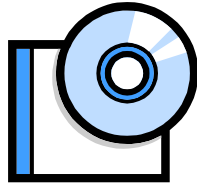
- 通信研修教材について、オンライン（Eラーニング）とオフライン（DVD・冊子テキスト）を比較すると以下の通りのメリットデメリットが存在する。
- これらを踏まえ、オンライン（Eラーニング）とオフライン（DVD等）の上記各メリット、デメリットを勘案し、以下のような組み合わせにより実施したい。

研修仕様の比較	オンライン型（LMS）	オフライン型（DVD）
動画	<ul style="list-style-type: none"> ・インターネットに接続されたパソコンさえあれば、いつでもどこでも視聴可能 ・<u>受講管理、テストやアンケートなどの導入や研修導入による受講状況、研修効果の分析等を詳細に行うことができる</u> ・<u>システム設計、構築に一定の時間と費用が発生する</u> ・ブロードバンドのインターネット環境がないと視聴困難 ・<u>毎年度ラーニングコストが相当発生する</u> ・受講時の回線負荷が大きく、他業務への影響が出る可能性がある 	<ul style="list-style-type: none"> ・パソコンの環境に依存せずに受講が可能 ・大掛かりなEラーニングシステムの構築が不要 ・<u>毎年度のラーニングコストも最低限に抑えられる</u> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ・一度配布してしまうとコンテンツの修正が困難 ・<u>受講履歴が取れず受講状況の詳細な管理ができない</u> ・<u>一方的な受講環境となり、追加の情報発信やアンケートの取得など困難</u>
テキスト	<ul style="list-style-type: none"> ・コンテンツの修正が容易 ・必要な箇所のみ印刷して利用が可能 ・キーワードの検索が容易 <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ・紙のテキストと比べ、画面上での視認性は劣る（文字量の多いものほど特に） ・メモ書きをしたりラインを引いたりはできない ・すぐに閲覧できない（PCの起動、ログイン、ファイル選択などが必要） 	<p>【冊子を配布した場合】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・画面上での閲覧と比べ、視認性が高い・メモ書きをしたり、ラインを引いたりできる ・必要な時にすぐに取り出して確認できる ・持ち歩いて利用できる <hr/> <p>【冊子を配布した場合】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一度配布してしまうとコンテンツの修正・管理が困難 ・改訂を行った際のバージョン管理が面倒
本事業実施方法	<p>【動画】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・DVDを配布 	<p>【テキスト】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・基礎編のテキストは、冊子での配布とオンライン掲載を併用 ・実務編のテキスト（業務支援ツール解説集を研修教材用に作成したもの）はオンライン掲載

9 オフライン通信研修のイメージ（教材発送から学習アンケート集計まで）



基礎編テキスト



講義DVD



PDF資料
(実務編テキストなど)



学習アンケート



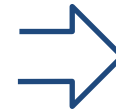
(宅配便)



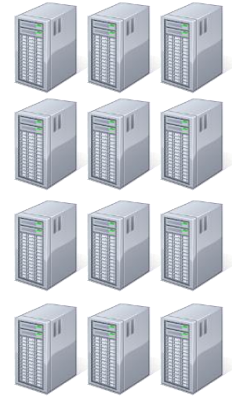
(メール配信)



<研修受講>



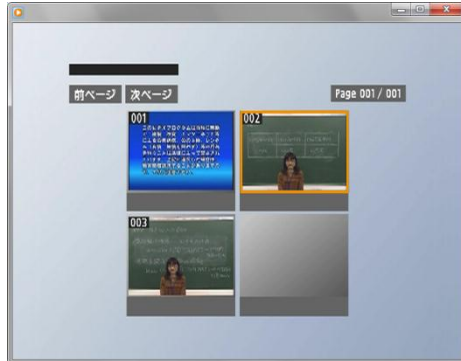
(アンケート回収)



<集計>



DVD-R対応のDVDプレーヤーで受講いただけます。



学習したいチャプターを選んで視聴できます。



画面の大きさを自由に変更して受講できます。プレーヤーによって再生速度の調整ができる場合があります。

IV 学習コンテンツ（動画）の収録方法

10 オンライン通信コンテンツ（映像）の仕様の比較

スタジオ収録動画研修のイメージ



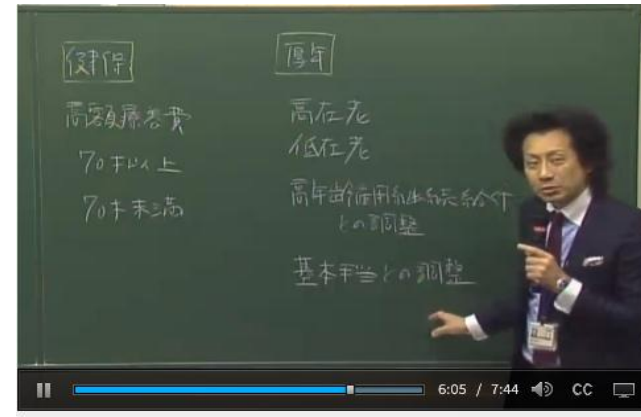
- 教材を直接映像に取り込み、効果的にマーカー機能等を用い、ポイント解説します。

- デジタルボード画面を用いて視覚的に説明できる。
- スルー画面、拡大鏡、マーカー機能などを使用して、受講者の集中を維持。
- 画像コントラストが明るい。

- ✓ 収録及び編集時間が長期間にわたるため、モデル事業終了（1月頃）後、仮に業務支援ツールやパンフレット等の修正があった場合に最終成果物の納品に時間が必要。

- **最終成果物としては、画面が明るく、視覚的な効果を用いた説明が可能なスタジオ収録により動画コンテンツを作成する。**

教室収録動画研修のイメージ



- 効果的に板書を用い、受講者の集中を維持します。
- 板書の内容は講義録として配布します。

- 3色チョークを使用し、詳細な情報を板書を用いて解説。
- 編集の時間が少なく（短期納期OK）、再収録が容易なため、仮に業務支援ツールやパンフレットに修正があった場合でも最終成果物の納品を比較的短期間で行える。

- ✓ スルー画面や画面の拡大機能がない。
- ✓ 黒板を利用するため、画像コントラストが暗くなる。